

Е. Д. Тамкова

Научный руководитель

Т. А. Заяц

*Белорусский торгово-экономический
университет потребительской кооперации
г. Гомель, Республика Беларусь*

РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

В настоящее время на рынке информационных систем существует очень много готовых продуктов для автоматизации системы учета подачи заявок и устранения неисправностей, так называемых систем технической поддержки пользователей HELPDESK, начиная от продуктов для малого бизнеса и заканчивая продуктами, оптимизированными под большие организации.

Обзор некоторых систем приведен в таблице.

Рынок информационных систем для автоматизации подачи и обслуживания заявок

Название системы	Фирма-производитель	Стоимость лицензии в год в белорусских рублях	Количество клиентов
Astrosoft	Астрософт	723	Не ограничено
НТР-Сервис	NTR Lab	678	Не ограничено
Intra Service Enterprise	IntraVision	468	Не ограничено
HPSM	Hewlett-Packard	639	Не ограничено

Однако данные программные продукты довольно дороги, не каждая начинающая организация сможет себе позволить приобрести такое программное обеспечение. Учитывая данный факт, наиболее рациональным решением будет разработка собственной системы технической поддержки пользователей. Предлагаемая система автоматизации сервиса по ремонту компьютерного оборудования обладает следующими возможностями:

- быстрая обработка и передача заявок;
- сокращение количества этапов, необходимых для передачи заявки в ремонтную службу;
- сокращение времени регистрации заявки;
- возможность создания базы данных зарегистрированных заявок и способов устранения неисправностей по заявкам;
- семантический анализ информации из базы данных с целью выявления наиболее проблемных в плане поломок участков предприятия и создания инструкций по решению наиболее частных проблем;
- возможность быстрого поиска информации по определенным критериям в базе данных.

Для создания системы технической поддержки пользователей используются следующие программные средства: интерпретатор языка PHP 5.5, СУБД MySQL 5.7, программное обеспечение веб-сервера Apache, которые собраны в программную сборку OPENSERVER. Создание программного кода сетевого приложения будет выполняться в инструментальной среде PHP Expert Editor, база данных для приложения будет создана с использованием инструментального средства MySQLWorkBench CE 6.3.

На рисунке представлена диаграмма декомпозиции контекстной диаграммы IDEF0 по разработке указанной системы.

Диаграмма декомпозиции процесса разработки системы

